

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 4	Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 05	
		Pagina 1 di 6	

Dussmann Service s.r.l. appartiene a Dussmann Group, network internazionale di servizi specialistici per enti pubblici e aziende. Nata in Italia nel 1969 per iniziativa del Gruppo fondato da Peter Dussmann nel 1963 a Monaco, l'Azienda è oggi leader a livello nazionale nella fornitura di servizi integrati in diversi settori, tra cui quello sanitario e ospedaliero, aziendale, scolastico, dell'assistenza alla terza età, militare e dei trasporti.

L'Azienda è costantemente impegnata nello studio, nella ricerca e nella sperimentazione di approcci innovativi in funzione delle diverse richieste e necessità dei Clienti (Committenti e utenti dei servizi), nell'aggiornamento continuo rispetto alle richieste/offerte del mercato, nell'implementazione di strumenti moderni e nell'adozione di procedure sempre aggiornate.

A tale scopo le diverse Funzioni Aziendali, a vari livelli, risultano costantemente impegnate nella rilevazione della soddisfazione dei Clienti (Committenti e utenti dei servizi) attraverso varie attività, quali in particolare la somministrazione di questionari e incontri periodici con le parti interessate.

Tutto ciò è realizzato nel rispetto della vigente legislazione e delle norme volontarie in materia di qualità, ambiente, sicurezza sui luoghi di lavoro, F-gas, energia e responsabilità sociale, dei Regolamenti Regionali e/o Comunali, dei contratti e dei capitolati d'appalto.

L'Azienda identifica le attività di informazione, formazione, addestramento e motivazione di tutti i Collaboratori quale fattore strategico per perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni, migliorare il patrimonio di conoscenze personali e soddisfare le aspettative dei Clienti e i bisogni degli utenti. Tali principi volti al miglioramento continuo vengono considerati anche nei processi di selezione e accreditamento dei fornitori, finalizzati a verificarne l'affidabilità e la garanzia.

Con l'adozione di un Sistema di Gestione Integrato, che attraverso l'attuazione di azioni preventive, piuttosto che correttive, consente il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, l'Organizzazione si pone i seguenti **obiettivi generali**, i quali sono definiti tenendo conto del contesto, degli indirizzi strategici dell'Organizzazione e attraverso il coinvolgimento di tutte le funzioni interessate, sia di staff che operative, durante tutte le fasi del servizio, dalla progettazione, alla realizzazione, fino al riesame:

- Operare nel pieno rispetto dei requisiti legali e di altri requisiti in materia di qualità, ambiente (inclusi f-gas), sicurezza alimentare e rintracciabilità, salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, sociale, e nel rispetto dei sette principi per l'implementazione del sistema RABC secondo la norma 14065;
- Avvalersi di fornitori di prodotti, attrezzature e fornitori di servizi/lavori (appaltatori/subappaltatori) preventivamente sottoposti a processi di selezione, accreditamento e qualificazione, inclusi gli audit di seconda parte, finalizzati a verificarne l'affidabilità e la garanzia rispetto a specifici requisiti definiti in funzione della tipologia di fornitori, con l'obiettivo che forniscano, a loro volta, prodotti e servizi di qualità;
- Progettare i servizi di ristorazione adottando sistemi di produzione finalizzati a garantire la sicurezza alimentare e la tutela degli utenti, inclusi quelli maggiormente fragili, ma anche a preservare il patrimonio nutrizionale degli alimenti sino alla somministrazione;
- Progettare tutti i servizi scegliendo materie prime, prodotti, attrezzature e tecniche che riducano al minimo l'impatto sull'ambiente e nel contempo tutelino la salute e sicurezza dei lavoratori (anche assunti con contratti atipici e temporanei e/o comunque utilizzati tramite distacco o operanti in appalto o sub-appalto);

CLASSIFICAZIONE DELLE INFORMAZIONI: PUBBLICO

ELABORATO	CONTROLLATO	APPROVATO
DIREZIONE	DGQAS – SERVIZIO LEGALE	CDA

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 4	Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 05	
		Pagina 2 di 6	

- Definire e attuare un sistema di controllo e monitoraggio continuo di tutti i processi aziendali, grazie anche a specifici applicativi, al fine di verificare la corretta applicazione e l'efficacia delle procedure previste dal sistema di gestione integrato, mediante attività svolte a diversi livelli da figure qualificate, sia interne che esterne (DGQAS, consulenti, laboratori, ecc.), in particolare attraverso la definizione di un piano di audit interni programmati e l'identificazione di specifici indicatori di prestazione (KPI) tra cui l'andamento di non conformità e reclami cliente;
- Promuovere appropriati programmi di formazione ed addestramento per tutti i lavoratori direttamente (a mezzo contratto tipico o atipico) o indirettamente (a mezzo contratto commerciale di appalto o sub-appalto) impiegati dall'impresa, in modo che incrementino in modo continuo la propria professionalità e consolidino la consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione;
- Promuovere e partecipare ad incontri, con lo scopo di essere sempre aggiornati relativamente alle questioni sulla sicurezza e la legalità dei servizi;
- Comunicare e diffondere le informazioni riguardo al sistema di gestione integrato, ed in particolare agli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro, agli stakeholder interni ed esterni;
- Curare l'immagine aziendale sul mercato;
- Coinvolgere tutti i livelli dell'organizzazione e tutti i lavoratori, assicurando che responsabilità e procedure operative siano definite con precisione, efficacemente comunicate e chiaramente comprese;
- Mantenere alto il livello di informazioni all'interno dell'organizzazione in merito a sviluppi scientifici, etici e legali dei prodotti;
- Incrementare il livello d'efficacia e d'efficienza dell'organizzazione come risposta alle esigenze commerciali dei propri clienti;
- Individuare le situazioni di emergenza ragionevolmente prevedibili e definire i criteri da adottare, anche attraverso la cooperazione con i committenti e le autorità pubbliche, per prevenire tali situazioni o ridurre al minimo le conseguenze, garantendo anche la continuità del servizio (in linea con quanto previsto dal business continuity management).

L'Organizzazione si è dotata di un "Modello di Organizzazione e Gestione" (MOG) ai sensi del D. Lgs. 231/2001 implementato al fine di ridurre il rischio di responsabilità amministrativa da parte dell'Azienda nel caso di eventuali reati, previsti da tale norma, commessi da coloro che intrattengono rapporti di lavoro, collaborazione, consulenza o fornitura. In particolare, lavoratori (con contratto tipico o atipici) e/o comunque utilizzati tramite distacco o operanti a favore dell'impresa in appalto o sub-appalto), consulenti e professionisti legati alla Società, fornitori di beni e servizi, clienti pubblici e privati, chiunque operi nell'interesse, in nome e per conto della Società.

Relativamente al sistema di **sicurezza alimentare e rintracciabilità**, l'Organizzazione si impegna a:

- Istituire e mantenere un'adeguata cultura della sicurezza alimentare, garantendo adeguate risorse per svolgere attività di formazione continua e controlli a tutti i livelli e attuando corsi di formazione a tutti i livelli aziendali e che sviluppino competenze tecniche, accrescano consapevolezza e migliorino le capacità comunicative;
- Mantenere un'efficace comunicazione con tutti gli stakeholder, al fine di garantire il continuo e stesso impegno a perseguire la sicurezza alimentare soddisfacendo le aspettative e perseguendo costantemente la food safety culture;
- Selezionare accuratamente i fornitori, anche mediante audit, monitorandoli costantemente, in particolare quelli che forniscono alimenti, attraverso controlli puntuali al ricevimento e nelle

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 4	Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 05	
		Pagina 3 di 6	

successive fasi, analizzando ogni segnalazione di non conformità mediante uno specifico applicativo informatico;

- Approvvigionarsi di prodotti (alimentari, non alimentari, inclusi i moca - materiali e oggetti a contatto con alimenti), attrezzature e servizi conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara ed alle attese degli utenti, grazie a procedure che, avvalendosi anche di sistemi informativi, ne consentono l'acquisto controllato;
- Definire e attuare un piano di monitoraggio analitico dei fornitori e piani di analisi specifici, per ogni contratto, finalizzati alla verifica del sistema di autocontrollo;
- Definire, attuare e verificare sistemi finalizzati alla tracciabilità e alla rintracciabilità dei prodotti alimentari e moca, basati sul rispetto delle procedure aziendali di approvvigionamento, elaborazione menù e ricettari, grazie all'ausilio di specifici applicativi informatici;
- Validare mediante test e prove analitiche svolte con i laboratori esterni le fasi dei processi di erogazione dei servizi;
- Mantenere costantemente aggiornato il sistema di autocontrollo e rintracciabilità, attraverso il riesame periodico effettuato dal gruppo per la sicurezza alimentare composto sia da membri interni all'organizzazione, che da consulenti esterni qualificati.
- Perseguire il miglioramento continuo dell'organizzazione interna ai fini di garantire la sicurezza alimentare e della qualità del prodotto/servizio fornito;
- Attuare eventuali programmi di "Food Defence e Food Fraud";
- Soddisfare sempre i requisiti legali, di qualità e di sicurezza dei prodotti forniti;

Relativamente al sistema **salute e sicurezza nei luoghi di lavoro**, l'Organizzazione si impegna a:

- Governare le proprie attività adottando il sistema di gestione relativo alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, in conformità con lo standard di riferimento;
- Fornire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione delle lesioni, infortuni e malattie professionali;
- Identificare i pericoli, valutare i rischi e le opportunità per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, da affrontare perché il sistema di gestione consegua i risultati attesi;
- Eliminare i pericoli, ove possibile e praticabile, e minimizzare i rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- Promuovere e garantire la consultazione e la partecipazione dei lavoratori comunque impiegati dall'impresa;
- Porre particolare attenzione nella scelta di attrezzature, dispositivi di protezione individuale, prodotti chimici al fine di eliminare o ridurre i rischi identificati per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Approvvigionarsi da fornitori selezionati di prodotti, attrezzature e dispositivi di protezione conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara e alle attese degli utenti, perseguendo l'obiettivo di utilizzo delle tecnologie più avanzate, al fine di garantire la migliore tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. In particolare, per i fornitori di beni/servizi (appaltatori/subappaltatori) effettuare le necessarie attività per verificare il possesso dei requisiti tecnico-professionali previsti dall'art. 26 D. Lgs. 81/08;
- Garantire nel tempo l'efficacia e la sicurezza di prodotti, attrezzature e dispositivi di protezione attraverso piani di manutenzione programmata e straordinaria svolti da tecnici di ditte esterne qualificate e mediante controlli interni;
- Condurre la valutazione dei rischi per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, per i diversi settori aziendali d'attività, considerando le specificità legate ai luoghi in cui tali attività si svolgono;

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 4	Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 05	
		Pagina 4 di 6	

- Mantenere costantemente aggiornata la valutazione dei rischi, attraverso il riesame periodico effettuato dal comitato interno per la sicurezza lavoro e la definizione di programmi di miglioramento;
- Definire procedure di gestione delle emergenze, provvedendo alla designazione e formazione delle squadre e verificandone l'efficacia mediante prove pratiche, anche attraverso la cooperazione con i committenti;
- Analizzare tutti gli eventi infortunistici e i near miss, al fine di identificarne la causa radice e attuare azioni correttive e preventive, sia specifiche in relazione all'evento, che di sistema, avvalendosi di uno specifico applicativo informatico;
- Monitorare gli specifici indicatori relativi alla salute e alla sicurezza, ai fini del controllo e del miglioramento del sistema di gestione.

Relativamente al sistema di gestione **ambientale**, l'Organizzazione si impegna a:

- Determinare gli aspetti e gli impatti ambientali correlati alle sue attività, insieme con i relativi rischi e opportunità;
- Individuare e mantenere procedure aziendali che consentano di ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, con particolare riferimento agli aspetti ambientali significativi (gestione rifiuti, emissioni in aria, consumo carburante, sostanze pericolose ed energia);
- Ridurre al minimo gli sprechi organizzando l'approvvigionamento in funzione delle necessità produttive;
- Approvvigionarsi, da fornitori selezionati, di prodotti e attrezzature conformi alle normative vigenti, ai capitolati di appalto/offerte tecniche di gara (CAM - Criteri Ambientali Minimi, ove previsto), alle attese degli utenti ed in linea con gli obiettivi ambientali definiti dall'Organizzazione, al fine di garantire la migliore tutela ambientale e la maggiore sostenibilità degli approvvigionamenti stessi;
- Svolgere le attività di installazione e manutenzione degli impianti contenenti gas fluorurati ad effetto serra con personale qualificato nel rispetto della normativa vigente;
- Supportare il Cliente per implementare dei sistemi tecnologici atti a garantire un risultato (performance energetica) predefinito in fase contrattuale in termini di efficientemente energetico (certificazione E.S.C.O.);
- Definire e attuare, in particolare, procedure per la gestione dei rifiuti speciali in funzione delle responsabilità previste contrattualmente, garantendo il rispetto della normativa in tutte le fasi, incluso il trasporto, lo smaltimento e la loro tracciabilità;
- Adottare sistemi atti a salvaguardare l'ambiente che conducano l'azienda verso una politica di sostenibilità ambientale e del business;
- Definire procedure di gestione delle emergenze, provvedendo alla formazione degli operatori e verificandone l'efficacia mediante prove pratiche.

Relativamente al sistema di gestione per la **Responsabilità Sociale**, l'Organizzazione si impegna a:

- Definire e attuare a tutti i livelli e in tutti i processi dell'Organizzazione le regole necessarie al mantenimento di un atteggiamento responsabile verso la società nella conduzione del Business (Corporate Social Responsibility), nei confronti di tutte le parti in causa:
 - Lavoratori subordinati;
 - Lavoratori atipici;
 - Lavoratori dipendenti di terzi coinvolti nei processi/cantieri per contratto commerciale;
 - Consulenti e professionisti legati alla Società;
 - Fornitori di beni e servizi;
 - Clienti pubblici e privati;
 - Chiunque operi nell'interesse, in nome e per conto della Società.

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.: MSGI – Cap. 1	
		Rev: 4	Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.: 05	
		Pagina 5 di 6	

L'impegno dell'Organizzazione nel promuovere internamente ed esternamente i principi di Responsabilità Sociale è basato sui principi dello standard di riferimento, che in maniera sintetica prevede:

1. Lavoro infantile: l'Organizzazione non ammette l'utilizzo di lavoro infantile e giovanile;
2. Lavoro obbligato: tutte le persone che l'Organizzazione impiega prestano il loro lavoro volontariamente;
3. Salute & Sicurezza: esiste una struttura aziendale dedicata alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, che opera su tutto il territorio nazionale, al fine di ridurre il rischio dei lavoratori e per la prevenzione degli infortuni;
4. Libertà di Associazione e diritto alla contrattazione collettiva: è rispettata la libertà di Associazione di ciascun lavoratore di formare o aderire a sindacati di sua scelta e la contrattazione collettiva, integrato questo aspetto dai nuovi requisiti previsti dalla norma di riferimento;
5. Discriminazione: sono garantite pari opportunità alle persone che lavorano nell'Organizzazione e non è ammessa alcuna forma di discriminazione, comprese quelle relative alla nascita, stato civile, gravidanza o verginità ricomprese nello standard di riferimento, è altresì vietata ogni forma di discriminazione correlabile alla pandemia da COVID 19;
6. Procedure disciplinari: sono applicate le sanzioni disciplinari previste dal contratto nazionale dei settori aziendali;
7. Orario di lavoro: considerato il settore di attività dell'Organizzazione oltre il 90 % dei dipendenti svolge un lavoro con contratto part-time, le ore straordinarie sono effettuate e richieste solo in caso di esigenze particolari;
8. Retribuzione: ciascun lavoratore riceve una retribuzione secondo quanto previsto dai contratti nazionali in vigore e sono garantiti eventuali riconoscimenti a livello provinciale su accordi effettuati dalle Associazioni di categoria. L'Organizzazione applica una propria politica di incentivazione delle prestazioni.
9. Sistema di gestione: è stato predisposto ed è in continua fase di implementazione un sistema per la valutazione dei rischi e relative attività di controllo dei fornitori/subfornitori, al fine di selezionare i fornitori sulla base della loro capacità di soddisfare i requisiti dello standard di riferimento e di sostenibilità, con particolare riferimento all'attuazione di condizioni di lavoro sicure, trattamento dei propri dipendenti con rispetto e dignità e pratiche commerciali etiche. Ciò è anche possibile attraverso l'istituzione del Gruppo per la Responsabilità Sociale (SPT – Social Performance Team) composto da funzioni interne all'organizzazione (Responsabili della Direzione Risorse Umane, Servizio Prevenzione e Protezione, Direzione Acquisti, Servizio Relazioni Industriali, Servizio Amministrazione del Personale) e dai Rappresentanti dei Lavoratori per la SA8000, che si riunisce periodicamente per riesaminare i risultati delle attività (audit, reclami, monitoraggio indicatori del rispetto dei requisiti).

Relativamente al sistema di gestione per **l'Energia**, l'organizzazione riconosce il ruolo dell'elemento energetico come strategico nelle proprie attività ed è convinta che una corretta gestione energetica sia la soluzione più efficace per ridurre i costi e contemporaneamente le emissioni climalteranti, apportando benefici economici e ambientali.

A tale scopo, l'organizzazione si impegna a:

- Assicurare la disponibilità di informazioni e le risorse necessarie a raggiungere obiettivi e traguardi energetici;
- Soddisfare i requisiti legislativi applicabili e altri requisiti relativi a efficienza energetica, usi e consumi dell'energia;
- Assicurare il miglioramento continuo del SGE e della prestazione energetica;
- Sostenere l'approvvigionamento di prodotti energeticamente efficienti e servizi che impattano sulla prestazione energetica;

Dussmann	MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Cod.:	MSGI – Cap. 1
		Rev:	4 Data: 23.05.2025
POLITICA SISTEMA GESTIONE INTEGRATO – DUSSMANN SERVICE S.R.L.		All.:	05
		Pagina 6 di 6	

- Supportare attività di progettazione che considerano un miglioramento della prestazione energetica.

La Direzione – in collaborazione con il Gruppo di Gestione dell'Energia – definisce obiettivi finalizzati al miglioramento delle prestazioni energetiche dell'azienda e fornisce adeguate risorse per il loro raggiungimento: tali obiettivi sono misurabili (ove applicabili) e coerenti con la presente Politica, che rappresenta il quadro di riferimento per la loro definizione e il loro riesame:

il raggiungimento di tali obiettivi comporta di:

- Vigilare sul rispetto di tutti i requisiti energetici applicabili, sia cogenti che definiti dall'organizzazione;
- Esercitare un controllo costante (anche tramite l'attività di auditing interni ed esterni, come da D. Lgs. 102 del 4 Luglio 2014) sull'impatto energetico di ogni operazione aziendale, dalle decisioni strategiche fino alle attività operative.
- Provvedere, ove necessario, a definire gli opportuni interventi correttivi o migliorativi;
- Adottare, ove economicamente conveniente, le migliori tecnologie disponibili sul mercato per migliorare le performances energetiche e incentivando dove possibile, l'utilizzo degli EPC Energy Performance Contract nella formula contrattuale Shared Saving (risparmio condiviso);
- Promuovere l'uso ottimale delle risorse energetiche, in un'ottica di risparmio, ma mantenendo comunque inalterato l'output derivante dal loro utilizzo (produzione di beni/servizi, comfort per i dipendenti, ecc.)
- Formare e responsabilizzare in maniera continua e costante il personale a un uso responsabile ed efficiente dell'energia;
- Sensibilizzare i fornitori sul fatto che, in fase di valutazione delle forniture, verranno presi in considerazione anche parametri di sostenibilità energetica-ambientale unitamente a quelli qualitativi ed economici.

La Direzione Aziendale, i rappresentanti del CdA, le funzioni di Staff, insieme ai Responsabili operativi, ad ogni livello, garantiscono il proprio impegno, affinché le procedure, gli indicatori e gli obiettivi del Sistema di Gestione Integrato siano mantenuti e implementati all'interno e all'esterno della Società e delle sue controllate, e riesaminati periodicamente al fine di prevenire eventuali rischi e allo stesso tempo per verificare l'efficacia e l'efficienza delle misure adottate in un'ottica di miglioramento continuo.

La Direzione Aziendale, attraverso le varie Funzioni Aziendali, ha la responsabilità e l'autorità di divulgare il presente documento di politica a tutti gli stakeholder.

Capriate S. Gervasio (BG), 23 Maggio 2025

Dussmann Service S.r.l.
Presidente e Amministratore Delegato
Renato Spotti